

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 1 de 7

1. OBJETO

Dar lineamientos a los vendedores y auxiliares de ruta, indicando las funciones que debe realizar desde la visita al cliente hasta la entrega del producto y el seguimiento a la merma y recaudos de cartera.

2. ALCANCE:

Aplica al área comercial del canal geográfico.

3. RESPONSABLE:

El responsable de ejecutar esta labor es el vendedor y el auxiliar de ruta bajo la supervisión del jefe de canal y la Gerencia Comercial.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

4.1 VISITA CLIENTE – CIERRE VENTA: El vendedor deberá realizar la siguiente labor

- Visitar a los clientes de acuerdo a la frecuencia y secuencia establecida al vendedor en cada ruta.
- Realizar el cierre de la venta con el pedido y/o No compra por parte de cliente en el negocio del cliente y realizar la georreferenciación del pedido. En caso que no tenga señal de Internet, se debe realizar una vez tenga señal.
- Solicitar la documentación para la creación de los clientes. (Ver: DN-PR-CR-01 Creación cliente de contado canal geográfico y DN- PR. CR-03 Creación cliente crédito en el sistema contable).
- Verificar con cartera la creación de los clientes nuevos, enviando los soportes solicitados para la apertura del crédito.
- Para crear los clientes de contado diligenciar debidamente el formato de creación de clientes anexando la fotocopia de la cedula, Rut y /o Nit Se crea el cliente con RUT cuando el documento es entregado al vendedor, con fecha de vigencia expedida del año anterior
- Revisar que los clientes nuevos estén debidamente creados en el sistema fénix desde el día anterior al cargue.
- Gestionar los clientes que se encuentran bloqueados con el área de cartera, con el compromiso del cobro
- No pasar pedidos sin haber hecho el recaudo de las facturas vencidas
- Está prohibido entregar producto a los clientes cuando la venta es de contado, y no cancela el producto de una vez en la entrega.
- Realizar visita personal a clientes nuevos; no recibir pedidos por teléfono ni enviar a diferentes direcciones sin antes verificar la veracidad del negocio.

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 2 de 7

El recaudo de estas ventas debe ser en efectivo y/o en las plataformas de recaudo que se encuentran en la zona (Nequi, Efecty, etc.) al momento de recibir el pedido.

En caso de entregar consignaciones o pago en cheque, se dará vía libre a la entrega del pedido, cuando la consignación sea verificada y avalada por control de consignaciones.

- Verificar periódicamente que las personas que están creadas en el sistema, para facturar a un mismo negocio, realmente autorizan dicha facturación; esta verificación debe ser en visita presencial con el cliente creado.

4.2 TOMA DE PEDIDO: El vendedor realiza la siguiente labor:

- Tener en las horas laborales habilitado el GPS del equipo móvil y verificar su funcionamiento, en caso de no estar habilitado por fallas reportar al área de sistemas vía correo con copia a su Jefe inmediato.
- Realizar la toma del pedido al cliente, a través del madroño móvil, herramienta que le permite subir los pedidos a la plataforma para que puedan ser despachados.
- En caso de no realizar la compra el cliente se debe marcar la misma e indicar el motivo de esta.
- Reportar las fallas a sistemas cuando no puedan enviar los pedidos.
- Verificar al momento de tomar el pedido la cedula del cliente, nombre completo, referencia, nombre del producto, cantidad y precio autorizado.

Nota: La lista de precios autorizada esta amarrada desde la creación del cliente, cualquier modificación debe hacerse a través del jefe de canal. Revisar la estadística de ventas verificando los precios autorizados contra los precios de la factura.

- Se encuentra prohibido crear cedulas que no están autorizadas por el cliente o sacar producto a nombre de otro cliente. A si como despachar a través de ventas PÓS, clientes que estén bloqueados por cartera.
- Revisar junto con el jefe y/o Asistente de cartera los pedidos bloqueados para hacer compromiso de pago y hacer gestión de autorización para desbloqueo del cliente.
- Informar a despachos el orden de entrega o anotaciones especiales de horario de recibo del producto.
- La empresa prohíbe que los vendedores llamen a los conductores para que entreguen los pedidos en dirección diferente a la que se encuentra en la factura.

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 3 de 7

4.3 MANEJO CARTERA: El vendedor deberá

- Solicitar a los clientes de acuerdo a la capacidad de pago documentos para otorgar Cupo de crédito así: De \$100.000 hasta \$3.000.000,00 Cedula o RUT, carta de presentación y formato de creación del cliente , cupo entre \$3.001.000 y \$7.000.000,00 adicionar pagare con carta de instrucciones con documentos de bienes raíces y vehículos, declaración de renta, certificación bancaria cupo entre \$7.001.000,00 en adelante adicionar a los documentos pagare con codeudor que tenga finca raíz y documentos de SAGRILAF
- No se despachará a clientes que tengan vencimiento de cartera o sobrecupo, por tal razón deberá hacer la labor del cobro de cartera y entregar los soportes para la respectiva legalización de la ruta.
- Recibir cheques a clientes se encuentra prohibido. Los recaudos deben ser en efectivo y estos deben ser consignados. El recibo de cheque es autorizado únicamente para clientes institucionales.
- Se encuentra prohibido despachar por venta de contado (Factura POS) a clientes que se encuentran creados en cartera y que están boqueados por cupo o por plazo, deberá ejercer el cobro, liberar el cupo para poder despacharle. A su vez está prohibido utilizar el cupo de un cliente para cubrir la cartera de un cliente bloqueado.
- Se encuentra prohibido dejar producto a un cliente de contado si no cancela el producto al momento de recibirlo.
- Revisar por lo menos dos veces a la semana el fuelle de las facturas, retirando las canceladas y organizando las que se encuentran en cartera.
- Realizar arqueo semanal de la cartera verificando las facturas físicas, cupo, plazo, pagos realizados, notas a las facturas, etc.
- Gestionar con la bodega principal la solución de las diferencias que se presentan en cuanto a faltantes, mermas y cambio de factura por devoluciones.
-

4.4 ENTREGA DE PRODUCTO: El auxiliar de ruta debera:

- Recibir el vehiculo procedente de la bodega principal en el horario sugerido
- Entregar al cliente en la direccion que se encuentra en la factura. En el caso que el vendedor indique una direccion diferente a la factura debera reportar al jefe de canal.
- Contar y pesar el prodcuto solicitado por el cliente y verificar el fisico Vs la factura. En caso de existir diferencia tanto en el peso como en las unidades, debera reportar a control de mermas para que autorice dejar el producto o para que lo devuelva.
- En caso de devolucion de producto debera diligenciar el formato Control de diferencias y devoluciones, especificando el producto recibido, las unidades y kilos devueltos.
- Esta prohibido cambiar producto de un cliente para otro.
- Solicitar la firma al cliente como aceptacion de la entrega del pedido con el numero de la cedula y en caso de ser un establecimiento comercial el sello.

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 4 de 7

4.5 CONSIGNACION DE LOS RECAUDOS: el vendedor y el auxiliar deberán

- Consignar el dinero recaudado en las cuentas establecidas por la Empresa. El monto autorizado por trayecto es de **OCHO MILLONES DE PESOS MCTE. (\$8.000.000,00)** si tienen más de este dinero deberá solicitar al Jefe de canal una persona de la empresa que lo acompañe.
- Velar porque el auxiliar de ruta consigne los dineros de la empresa cuando tenga esta suma de dinero y en caso de recoger más dinero deberá comunicarse al vendedor de la ruta para que puedan ir a consignar.
- Salvaguardar el dinero de la Empresa, guardándolo en diferentes partes, evitando llevar sumas altas en un mismo sitio.
- Recibir cheques a clientes se encuentra prohibido. Los recaudos deben ser en efectivo y estos deben ser consignados una vez tenga la suma autorizada para transportar. El recibo de cheque es autorizado únicamente para clientes institucionales.
- Se encuentra prohibido cambiar el documento de IPC entregado al cliente, el soporte debe ser el mismo que reposa en la Contabilidad de la Empresa, cada uno tiene un consecutivo, con original y dos copias las cuales deben venir con el mismo dato de número de facturas canceladas, valores, fecha, y firma del cliente.
- Cuando el cliente cancela por medio de consignación, transferencia o cualquier otro medio de pago del sistema bancario, debe hacer el IPC pero sin firma del cliente, especificando que es consignado directamente por el cliente.
- Entregar a la Asistente de Caja – Cartera la legalización de la ruta junto con el control diario de caja, con las respectivas consignaciones realizadas por las ventas de contado y créditos recaudados.
- Las facturas a crédito para cualquier revisión de cartera por parte de la compañía, deben encontrarse debidamente firmadas por el cliente como aceptación a la compra del producto que se encuentra en la factura. El vendedor siempre debe tener la factura original, la cual es entregada al cliente únicamente cuando cancela la factura.
- Cuando se vende a crédito y el cliente no se encuentre en el local, deberá solicitar la firma sobre la factura de la persona autorizada por el cliente para recibir y firmar la aceptación de la factura.
- Tener disponible las facturas de crédito para cualquier revisión por parte de cartera, estos documentos deben encontrarse debidamente firmados por el cliente como aceptación a la compra del producto que se encuentra en la factura.
- Los Ingresos Provisionales de Caja (IPC) deberán estar firmados por el cliente, entregando el original del recibo al cliente junto con la factura original como soporte de pago y la copia del recibo se anexa al control diario de caja junto con los soportes de mermas.

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 5 de 7

- En las ventas de contado no se entrega recibo de caja (IPC), el valor recaudado se escribe sobre la factura junto con el producto recibido y la firma del cliente.
- La compañía tiene prohibido consignar en cuentas personales y entregar dinero a personas ajenas a la compañía y/o empleados que no estén autorizados para realizar consignaciones en los bancos, por tal razón deberá consignar usted personalmente, no debe delegar esta responsabilidad a otra persona.
- Entregar la legalización de los recaudos de cartera en el formato DN-FR-CM-02 y guardar copia para aclaraciones posteriores. Especificar las consignaciones entregadas y en el caso de las rutas viajeras entregar el formato de Control diario de caja.

4.5 HERRAMIENTA DE TRABAJO:

La Compañía le otorga herramientas que permiten llevar control sobre las ventas:

- **Teléfono celular:** realizar llamadas de autorizaciones e inconvenientes que se le presenten en el transporte, en la entrega de producto, consignación del dinero, etc,

Esta herramienta deberá mantenerla en custodia y velar por el buen funcionamiento.

A través del celular podrá realizar la toma de pedidos y hacer la solicitud de estos a Despachos en la plataforma asignada y a través de GPS conocer la ubicación del vendedor.

Es importante que el celular este prendido en el momento que se encuentre laborando y cuando presente situaciones de configuración reportar a sistemas para que le den solución oportuna.

- **Ingresos Provisionales de Caja (IPC)** serán entregados personalmente con una numeración específica por la persona encargada de control de rutas y/o Asistente de cartera.

El encargado de cada ruta deberá velar por el consecutivo de los documentos, los cuales serán revisados y auditados periódicamente. En caso de anulación de un IPC deberá guardar el original y sus respectivas copias.

Al finalizar el mes deberá entregar al auxiliar de control de rutas y/o Asistente de cartera el consecutivo de los IPC utilizados.

- **Presupuesto de ventas:** El jefe de canal entrega a cada vendedor las ventas en kilos y producto con el precio promedio a vender durante el mes, el cual debe cumplir a través de la gestión comercial.

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 6 de 7

4.5 SEGUIMIENTO A LA VENTA: El vendedor y el auxiliar deberán:

- Estar en comunicación con el auxiliar de la ruta quien es la persona que está entregando directamente al cliente y recaudando las ventas de contado.
- Tener en cuenta las observaciones de mermas, producto recibido de más, diferencias en precio, etc las cuales tienen como soporte el FORMATO PROGRAMA DE TRAZABILIDAD -CONTROL DE DIFERENCIAS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTO (F-TZB-DEV-01). Este formato debe tener la respectiva firma de aceptación del cliente.
- Las mermas del producto congelado no están autorizadas. Cualquier diferencia en el peso debe remitirse de inmediato a la jefe de despachos con el fin de dar una solución oportuna.
- Las devoluciones de producto de los clientes, deben ser previamente autorizadas a través de la jefe de calidad de la empresa.
- Las ventas de los clientes de contado deben ser consignados el mismo día de la entrega de la ruta y el vendedor de la ruta deberá enviar las consignaciones correspondientes (nota: Las ventas de contado aparecen en la factura con plazo de 2 o 3 días es para fines de manejo interno, pero estas facturas son de estricto contado).
- El dinero debe ser consignado en la misma zona y en caso de existir una situación particular por favor comunicarse a su jefe inmediato quien le dará las directrices.
- Velar porque los documentos formales de la compañía (facturas, IPC, legalización de gastos, etc.) no presenten tachones ni enmendaduras. Los documentos anulados deben ser presentados junto con la legalización para su respectivo control.
- Diligenciar y regresar de manera oportuna y en especial cierre de mes los documentos requeridos para el cierre (Facturas, Plantilla de cobros y mermas, legalización de Gastos, etc.)
- Retornar las mismas canastas que se cargaron en la ruta, no está permitido el préstamo de canastas a los clientes.

4.6 MANEJO DE DEVOLUCION DE PRODUCTO:

- **Cuando el producto es recibido por otro cliente:**

En las rutas viajeras cuando un cliente devuelve producto por diferentes motivos (Ej.: no tiene dinero, no se encuentra en el local, etc.) y con el fin de no devolver el producto a la planta y este es vendido a otro cliente, el auxiliar de ruta debe hacer el siguiente proceso:

	FUNCIONES VENDEDOR Y AUXILIAR DE RUTA	Código: RO-PR-CM-01
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 01/02/2022
		Página: Página 7 de 7

- Diligenciar el formato de devolución del producto
- Sobre el soporte de la factura tomar el recibido del cliente al que se le vende y solicitar la firma.
- Informar a facturación para que realice la nota crédito por devolución del producto y la nueva factura al cliente que recibió el producto; este se debe hacer el mismo día de la devolución con el fin de dejar la factura entregada al cliente que recibió el producto y el manejo de precio.
- En la entrega de la ruta debemos especificar la devolución y el cambio de la factura.
- Entregar la factura al cliente en el próximo pedido (estas facturas llegan vía electrónica al correo reportado el mismo día que se realiza)

4.7 VENTA CLIENTES A TRAVES DE FACTURACION POS

La única venta autorizada a través de POS es por el canal de puntos de venta y Call Center, los demás canales se debe vender a través de facturas electrónicas con creación de los clientes en el sistema contable.

5 CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
PR-GCBOV-01	Arminda Rojas Cote	Agosto de 2.015	1
RO-PR-CM-01	Arminda Rojas Cote	Mayo de 2.021	2
RO-PR-CM-01	Arminda Rojas Cote	01/02/2022	3

6 APROBACION DEL INSTRUCTIVO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Arminda Rojas Cote Gerencia Administrativa	Juan Carlos Luque Jefe canal Geográfico	Claudia Marcela Guzman Gerencia Regional